



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2360 /2021**

---

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Electricidade

**Tipo de problema:** Cobrança de dívidas

**Direito aplicável:** Regulamento da Qualidade de Serviço

**Pedido do Consumidor:** Reembolso da quantia total de 166,80€ (13,90€ x 12 mensalidades).

---

## **Sentença nº 21 / 2022**

---

### **PRESENTES:**

(reclamante)  
(reclamada - representada pela advogada)

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente pessoalmente o reclamante e através de videoconferência a ilustre mandatária da reclamada.

Foi tentado o acordo não tendo o mesmo sido possível.

Foi enviada a contestação ao reclamante através do e-mail da sua filha uma vez que, o mesmo não tem e-mail próprio.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:**

Dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) O reclamante é cliente da empresa reclamada no que respeita ao fornecimento de energia eléctrica à sua residência situada na Rua -----.
- 2) Em Dezembro de 2020, o reclamante deslocou-se a um balcão da-----a fim de indagar da possibilidade de obter desconto em virtude de ser reformado, segundo informação recolhida junto de amigos e familiares, tendo vindo a celebrar novo contrato.
- 3) Após receber a primeira factura, o reclamante constatou que lhe era cobrado o valor de 13,90€ por um serviço denominado --- que não solicitara nem autorizara, pelo que de imediato contactou a reclamada e solicitou o respetivo cancelamento.
- 4) A reclamada informou que o serviço contratado tinha um período mínimo de vigência de 12 meses e que caso o reclamante pretendesse rescindir, teria ainda assim de pagara as 12 mensalidades, o que foi contestado pelo reclamante, mantendo-se o conflito sem resolução.

## **FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Ouvida a mandatária da reclamada por ela foi dito que, o valor da indemnização solicitada pelo reclamante que consta do contrato por este subscrito com a reclamada em 03 de Dezembro de 2020 cuja cópia juntou e que, o valor reclamado corresponde ao período de fidelização de um ano mas como o reclamante manifestou entretanto vontade de não querer continuar com o “----”, este não foi renovado e por isso o seu contrato já não contém este Pack a partir de 03 de Dezembro de 2021.

Acrescenta ainda que foi em consequência deste Pack que o reclamante beneficiou de no tal de 6% de desconto, como consta das faturas juntas com a contestação.

Esclarece ainda a mandatária da reclamada que, o reclamante para beneficiar dos 8% sobre o preço da energia consumida e prevista na cláusula 3ª 2.1, teria que aderir não só ao débito direto como também à fatura eletrónica mas que o reclamante não aderiu à fatura eletrónica e por isso, foi-lhe concedido apenas um desconto de 6% e não de 8% como está espelhado nesse ponto 2 da cláusula 3ª.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Ouvido depois o reclamante por ele foi dito que não tem e-mail e que o e-mail para onde foi enviada a contestação e mais os documentos juntos com esta, foi para o e-mail da sua filha -----

Sendo assim, é por demais evidente que esta cláusula relativamente aos 8% estava prejudicada à partida no que respeita à diferença entre os 6% e os 8%.

Isto tendo em conta que, o reclamante afirmou aqui e agora que face à sua idade não iria agora criar o seu e-mail apenas para satisfazer o interesse da fornecedora de energia.

---

#### **DECISÃO:**

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, tendo em conta a matéria de facto dada como assente e o que fica dito julga-se parcialmente procedente a reclamação, devendo a reclamada restituir ao reclamante o valor de 2% relativo à diferença entre os descontos que beneficiou que foram 6% e os 8% previstos na cláusula supra referida durante o período que não beneficiou, até ao cancelamento do “----”.

Sem custas.  
Notifique-se

Lisboa, 09 de Fevereiro de 2022  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)